

Bijlage13 - Kwalificatiegrenzen en Standaard Wijzigingen Catalogus (SWC)

ICT Beheer (All-in) – Stichting ICT Beheer (SIB)

1. Doel en werking

Deze bijlage bevat twee onlosmakelijk verbonden onderdelen. Deel 1 beschrijft de kwalificatiegrenzen die bepalen of werkzaamheden vallen onder Beheer (all-in), een Standaard Wijziging, een Niet-standaard Wijziging of een Project. Deel 2 bevat de Standaard Wijzigingen Catalogus (SWC): de levende lijst van vooraf geautoriseerde routinematige wijzigingen die de Opdrachtnemer zonder afzonderlijke opdrachtverlening uitvoert.

De SWC wordt door de Opdrachtnemer opgesteld bij aanvang van de Overeenkomst (startfase week 6–10) en actueel gehouden gedurende de looptijd. De in deze bijlage opgenomen wijzigingen zijn voorbeelden op basis van de bekende scope; de Opdrachtnemer vult deze catalogus aan op basis van de aangetroffen situatie. Wijzigingen in de SWC vereisen schriftelijke instemming van de contractmanager van de Opdrachtgever. Vastlegging conform D10 - DAP-Changeproces.

De in Deel 2 opgenomen wijzigingen vormen de minimale aanvangsset van de SWC. De Opdrachtnemer is gehouden deze catalogus gedurende de startfase (week 6–10) aan te vullen op basis van de aangetroffen situatie. Uitbreiding van de SWC met werkzaamheden die bij gunning als Niet-standaard Wijziging zijn geoffreerd, is niet toegestaan zonder schriftelijke overeenstemming over prijscompensatie.

2. Kwalificatiegrenzen – Deel 1

De onderstaande tabel geeft de kwalificatiegrenzen weer. De richtlijnen zijn indicatief; bij twijfel over de kwalificatie legt de Opdrachtnemer dit tijdig (min 5 werkdagen) voor aan de contractmanager van de Opdrachtgever voordat uitvoering plaatsvindt.

Categorie	Richtlijn inspanning	Opdrachtverlening	Omschrijving
Beheer (all-in)	Reguliere, terugkerende handeling - geen urengrens	Geen - onderdeel vaste vergoeding	Reguliere, terugkerende beheerwerkzaamheden binnen scope. Inclusief standaard LCM (patches, updates, 1-op-1 vervangingen).
Standaard Wijziging (SWC)	< 4 uur per wijziging	Geen - vooraf geautoriseerd via SWC	Vooraf gedefinieerde, routinematige wijzigingen opgenomen in de Standaard Wijzigingen Catalogus (SWC). Worden uitgevoerd zonder afzonderlijke opdrachtverlening of offerte. Onderdeel van de vaste Beheervergoeding.

Niet-standaard Wijziging	≤ 16 uur	RFC - schriftelijke opdracht vereist	Wijzigingen buiten de SWC waarbij de bestaande architectuur intact blijft. Incidenteel karakter. Uitgevoerd op basis van een Request for Change (RFC) met voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
Project	> 16 uur, of complexiteit/risico vereist projectsturing	Projectopdracht - schriftelijk akkoord + offerte	Vervangingen of vernieuwingen die vanwege omvang, complexiteit of risicoprofiel projectmatige sturing vereisen. Worden als Project gekwalificeerd en afzonderlijk geoffreerd en opgedragen.

Toelichting tarieven: voor Niet-standaard Wijzigingen en Projecten gelden de uurtarieven zoals opgenomen in Bijlage 03 Prijzenblad - tabblad Uurtarieven.

3. Standaard Wijzigingen Catalogus (SWC) – Deel 2

De onderstaande (voorbeeld) catalogus bevat de vooraf geautoriseerde standaard wijzigingen. Deze wijzigingen worden uitgevoerd zonder afzonderlijke opdrachtverlening/goedkeuring, mits aan de genoemde randvoorwaarden is voldaan. **De Opdrachtnemer vult en actualiseert deze catalogus gedurende de looptijd van de Overeenkomst.** Toevoegingen en wijzigingen worden ter instemming voorgelegd aan de contractmanager en vastgelegd.

Nr.	Domein	Wijziging	Omschrijving	Uitvoeringstermijn	Randvoorwaarden
Gebruikers & identiteit					
11	IAM	Aanmaken gebruikersaccount	Aanmaken nieuw gebruikersaccount in Entra ID inclusief licentietoewijzing en groepslidmaatschappen conform rolprofiel.	1 werkdag	Rolprofiel bekend; licenties beschikbaar
12	IAM	Uitdienst gebruiker	Deactiveren account, intrekken licenties en toegangsrechten, archiveren mailbox conform uitdienstprocedure.	Op gevraagde datum/tijd, evt acuut bij telefonische follow-up	
13	IAM	Wijziging gebruikersrol/ groepslidmaatschap	Aanpassen groepslidmaatschappen en bijbehorende toegangsrechten conform gewijzigd rolprofiel.	1 werkdag	Schriftelijk akkoord leidinggevende
14	IAM	Wachtwoordreset	Resetten gebruikerswachtwoord of tijdelijk toegangstoken	Direct	Identiteitsverificatie aanvrager
15	IAM	MFA-registratie opnieuw instellen	Resetten MFA-registratie voor gebruiker na verlies of vervanging authenticatieapparaat.	1 werkdag	Identiteitsverificatie aanvrager

Werkplek & devices					
21	Endpoint	Inrichten werkplek	Installeren/aansluiten werkmiddelen zoals toetsenbord/ muis/ hub/ beeldscherm(en).	5 werkdagen	Max 3 werkplekken, HW te leveren door SIB
22	Endpoint	Uitgifte nieuwe laptop/desktop (inspool)	Inrichten en uitgeven van nieuw apparaat conform standaardconfiguratie via Autopilot/MDM zonder handmatige rebuild.	3 werkdagen na activering	Apparaat beschikbaar; gebruiker bekend in Entra ID
23	Endpoint	Heruitgifte werkplek (refurbish)	Opnieuw uitgeven van bestaand apparaat na fabrieksreset en herinstallatie conform standaardconfiguratie.	2 werkdagen	Apparaat ingeleverd en beschikbaar
24	Endpoint	Inname en afvoer device	Innemen, wissen en registreren afvoer van apparaat conform lifecycle-procedure; Periodiek: overdracht aan gecertificeerde verwerker.	2 werkdagen na inlevering	
25	Endpoint	Installatie standaard software	Installeren van software die is opgenomen in de standaard softwarecatalogus via MDM/remote deployment.	1 werkdag	Software beschikbaar in catalogus
26	Endpoint	Wijziging device-naam of inventarisatiegegevens	Aanpassen apparaatnaam, locatie of eigenaar in CMDB/assetoverzicht.	1 werkdag	
27	Endpoint	Toevoegen mobiel device (MAM/MDM)	Inschrijven smartphone of tablet in MDM-omgeving en toepassen MAM-beleid.	1 werkdag	Device beschikbaar; gebruiker aanwezig
Print					
31	Print	Toevoegen printer aan printomgeving	Koppelen nieuwe printer aan cloudprintomgeving (PrintIX of gelijkwaardig) en toewijzen aan gebruikersgroep.	2 werkdagen	Printer beschikbaar en aangesloten op netwerk
32	Print	Wijziging printbeleid gebruikersgroep	Aanpassen printrechten of standaardprinter voor gebruikersgroep in printmanagementomgeving.	1 werkdag	
Netwerk					
41	Netwerk	Aanmaken of wijzigen DNS-record	Aanmaken, wijzigen of verwijderen van DNS-records binnen beheerde DNS-omgeving.	1 werkdag	geen architectuurwijziging

42	Netwerk	Aanpassen dynamische segmentatietoewijzing	wijzigen van de bestaande netwerktoewijzing van een endpoint binnen de ingerichte zero trust-architectuur op basis van bestaande toegangsregels, identiteit en/of device posture.	1 werkdag	Geen nieuwe vLAN's, segmenten of policy-ontwerp
43	Netwerk	Toevoegen access point	Plaatsen en configureren vervangend access point op bestaande locatie conform bestaande RF-planning en SSID-structuur.	3 werkdagen	Hardware beschikbaar; locatie ongewijzigd, geen wijziging van dekking, RF-ontwerp of SSID-/policy-ontwerp
44	Netwerk	Firewall-regel aanpassen	Aanpassen bestaande firewall-regel voor bekende bron/doel binnen bestaand beleid; geen nieuwe services of segmenten.	2 werkdagen	Geen nieuwe services, segmenten of vertrouwensrelaties; low risk; Akkoord contractmanager
Microsoft 365					
51	M365	Aanmaken gedeelde mailbox	Aanmaken gedeelde mailbox in Exchange Online en toewijzen toegangsrechten aan opgegeven gebruikers.	1 werkdag	licentie beschikbaar indien vereist
52	M365	Aanmaken Microsoft 365-groep of Teams-omgeving	Aanmaken van M365-groep, Teams-team of SharePoint-site conform standaard naamgevings- en beveiligingsbeleid.	1 werkdag	conform naamgevingsbeleid; indien uitvoering bij Opdrachtgever ligt, verzorgt Opdrachtnemer de aanvraagregistratie en doorroutering via SPOC.
53	M365	Toewijzen of wijzigen M365-licentie	Toewijzen, wijzigen of intrekken van M365-licentie voor bestaande gebruiker.	1 werkdag	Licentie beschikbaar in tenant
Back-up & restore					
61	Backup	Restore van individueel bestand of mailboxitem	Herstellen van individueel bestand, map of mailboxitem uit back-up op verzoek van Opdrachtgever.	1 werkdag	Back-up beschikbaar; specificatie van te herstellen item

4. Wijzigingen buiten de SWC

Wijzigingen die niet in de SWC zijn opgenomen worden gekwalificeerd als Niet-standaard Wijziging (4–16 uur) of Project (> 16 uur of projectmatige sturing vereist). Voor deze wijzigingen geldt:

- De Opdrachtnemer legt de wijziging voor via een Request for Change (RFC) met omschrijving, impactinschatting, risico, ketenimpact en - indien van toepassing - rollbackplan.
- Uitvoering vindt uitsluitend plaats na schriftelijke goedkeuring van de contractmanager van de Opdrachtgever.
- Voor Projecten wordt een afzonderlijke offerte uitgebracht op basis van de uurtarieven in Bijlage 03 Prijzenblad.
- Vastlegging conform D10 - DAP-Changeproces en D07 - Overdrachtsset-Registers (changelog).

5. Beheer van de SWC

Aspect	Afspraak
Opsteller	Opdrachtnemer
Initiële oplevering	Startfase, week 6-10 na ingangsdatum Overeenkomst, als onderdeel van D10
Actualiseringsverplichting	Bij relevante wijziging in de omgeving of dienstverlening; minimaal kwartaalreview
Instemming wijziging SWC	Schriftelijke instemming contractmanager Opdrachtgever vereist
Vastlegging	Conform D10 - DAP-Changeproces; versiehistorie bijhouden
Toelichting inschrijving	De SWC hoeft niet te worden aangeleverd bij inschrijving. De Opdrachtnemer beschrijft in het gunningscriterium 6.5.1 Verbetercyclus hoe hij de SWC inricht en beheert.